

CHARTRE D'ENGAGEMENT *08VICTIMES*

Préambule

Le secrétariat d'Etat aux droits des victimes, à l'initiative de la création du numéro national d'accueil, d'écoute et d'orientation *08VICTIMES*, en a confié l'animation à l'Inavem (Institut national d'aide aux victimes et de médiation).

Les services *08VICTIMES* s'adressent à toute personne dont les difficultés la conduisent à s'estimer victime, que les causes à l'origine de ces difficultés soient humaines ou bien naturelles.

Le n°*08VICTIMES* est une structure d'accueil et d'écoute des victimes, d'évaluation de leurs difficultés et d'orientation vers des services de proximité et/ou des services spécialisés, susceptibles d'apporter à leurs problèmes de toute nature, une réponse appropriée, totale ou partielle.

Les orientations du *08VICTIMES* ont donc lieu aussi bien vers les associations d'aide aux victimes conventionnées par le ministère de la Justice et/ou vers d'autres associations ou services spécialisés à vocation nationale.

La finalité de la présente Charte d'engagement est de définir les conditions d'une collaboration entre l'Inavem et les associations et services partenaires *08VICTIMES*.

1. Principes d'adhésion à la Charte

Les associations ou services, visés au titre de la présente Charte, s'engagent à mettre en œuvre et dans des délais raisonnables, des services gratuits appropriés aux difficultés des victimes.

S'inscrivant dans une démarche de service public, ils s'interdisent toute orientation secondaire vers un professionnel nommément désigné du secteur libéral ou marchand. L'Inavem veillera notamment à ce que nulle démarche commerciale ou dérive sectaire n'ait été identifiée au sein des associations ou services partenaires du *08VICTIMES*.

Ils observent une stricte confidentialité des entretiens conduits avec les victimes et garantissent le libre choix des victimes vis-à-vis des décisions les concernant à tout moment de leur intervention.

Ils s'engagent aussi à assurer via l'Inavem, en termes de réciprocité, une orientation des victimes qu'ils reçoivent en 1^{er} niveau vers les associations conventionnées d'aide aux victimes, ainsi qu'à coordonner leurs actions avec l'Inavem et ces dernières dans les cas d'interventions simultanées en faveur d'une même victime.

2. Les modalités

Sous réserve de convenir aux conditions ci-dessus, les associations ou services visés seront les suivants :

21. Les associations conventionnées d'aide aux victimes

Les associations conventionnées d'aide aux victimes, en majorité fédérées au sein de l'Inavem, sont les partenaires de proximité naturels du *08VICTIMES*, s'agissant de tout appel d'une victime correspondant à des violences contre les personnes ou à des atteintes aux biens.

Les modalités de l'orientation des victimes vers les associations conventionnées d'aide aux victimes sont les suivantes :

- Les orientations dites simples, les coordonnées de l'association sont transmises à la victime en clôture d'entretien.
- Les saisines sont proposées dans les cas de violences graves, de violences contre les mineurs et de cambriolage, ainsi que dans les cas de personnes vulnérables ou de situations laissant augurer de difficultés psychologiques ou matérielles graves.

L'association conventionnée est informée par télécopie ou courrier électronique de l'appel, elle prend l'initiative de contacter la victime dans un délai de 48 à 72 heures aux fins d'une rencontre en face-à-face.

- Les transferts d'appel, la communication est transmise à l'association conventionnée en temps réel, sous réserve de l'accord de la victime, sur un numéro de téléphone dédié et des plages horaires déterminées, avec la garantie du décrochage des appels.

22. Les services nationaux spécialisés d'accueil et d'orientation des victimes

Une liste de ces associations et services, non exhaustive, figurant en annexe, est arrêtée au moment de l'entrée en vigueur de la présente Charte, soit lors du lancement du *08VICTIMES*.

Cette liste des services associés au *08VICTIMES* pourra être complétée, soit à l'initiative de l'Inavem, soit sur demande expresse adressée à l'Inavem et suivant examen de la candidature reçue en fonction des critères exposés dans la présente Charte.

Ces services sont soit d'autres plates-formes téléphoniques nationales, soit d'autres associations ou services à vocation nationale, soit des associations de victimes, voire enfin tout dispositif ad hoc spécifique mis en œuvre dans le cas d'un accident ou d'une catastrophe collective.

Leurs coordonnées sont transmises aux victimes, en termes d'orientation simple, suivant évaluation de l'écouter ou demande de la victime, de manière complémentaire à une orientation vers les associations conventionnées.

Le cas échéant, des protocoles signés entre l'Inavem et ces services permettront d'affiner les modalités de cette orientation et la mise en œuvre d'une procédure de saisine ou de transfert des appels par exemple.

Les modalités de cette orientation seront le cas échéant précisées au cas par cas à travers la signature de protocoles de coopération bilatéraux.

La liste des associations et services, référencés au titre de la présente Charte, est régulièrement soumise pour avis au comité de pilotage instauré dans le cadre du suivi du *08VICTIMES*.

3. Evaluation - Communication

L'Inavem diffusera à échéance régulière des données statistiques relatives aux orientations assurées en faveur des associations ou services visés ci-dessus. Ces derniers remettront en retour à l'Inavem un état des victimes reçues suivant qu'elles auront déclaré avoir été orientées vers eux à l'initiative du *08VICTIMES*.

Fait à Pantin, le 1^{er} mars 2005